



PROCESSO N° TST-CSJT-MON - 2305-24.2023.5.90.0000

A C Ó R D Ã O
Conselho Superior da Justiça do Trabalho
CSRMC

AUDITORIA SISTÊMICA. AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS DESENVOLVIDOS PELOS TRIBUNAIS REGIONAIS DO TRABALHO NA ÁREA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO. 1. Trata-se de procedimento de Monitoramento que visa acompanhar o cumprimento, por parte do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, das recomendações contidas no acórdão proferido nos autos do processo CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, que deliberou sobre a auditoria sistemática de levantamento e avaliação da gestão de serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus. 2. Diante do relatório, estudos e conclusão da área técnica responsável, impõe-se homologar o resultado e o Relatório Final apresentado pela SECAUDI/CSJT na presente Auditoria Sistêmica, a fim de que sejam integralmente adotadas as medidas constantes da Proposta de Encaminhamento. 3. **Procedimento de Monitoramento de Auditoria e Obras conhecido e, no mérito, homologado.**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Conselho Superior da Justiça do Trabalho em Monitoramento de Auditorias e Obras** nº TST-CSJT-MON-2305-24.2023.5.90.0000, em que é Interessado **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO**.

Inicialmente, ressalta-se que a referência "fl." corresponde ao arquivo PDF gerado pelo sistema eSIJ.

Trata-se de procedimento de Monitoramento que visa acompanhar o cumprimento, por parte do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, das recomendações contidas no acórdão proferido nos autos do processo **CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000**, que deliberou sobre a auditoria sistemática de levantamento e avaliação da gestão de serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus, homologando seu resultado final.

Conforme fls. 81/82, solicitou-se ao Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, mediante a Requisição de Documentos e Informações nº 010/2023, de 24/05/2023, o preenchimento de questionário eletrônico com vista ao encaminhamento de documentos e informações hábeis a demonstrar a adoção das providências determinadas pelo Plenário do CSJT.

Ato contínuo, a Secretaria de Auditoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (SECAUDI/CSJT) manifestou-se nos termos do Relatório de Monitoramento, conforme fls. 94/140.

Consta nos autos, ainda, o Anexo I do Relatório de Monitoramento às fls. 141/143, referente às *"Recomendações não contempladas no plano de ação do TRT da 13ª Região"*, o Caderno de Evidências 1, com documentos relativos ao monitoramento em questão, conforme fls. 144/446, bem como a Informação SECAUDI/CSJT n. 029/2024 às fls. 447/448.

É o relatório.

VOTO

CONHECIMENTO

Com fundamento no disposto nos artigos 37, I, alínea "h", e 122 do Regimento Interno deste Conselho Superior da Justiça do Trabalho, conheço do presente procedimento de

MÉRITO

Conforme relatado, trata-se de procedimento de Monitoramento de Auditorias e Obras, instaurado no âmbito do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, para verificar o cumprimento, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, das determinações insertas no acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, acerca da avaliação da gestão de serviços de tecnologia da informação no âmbito da Justiça do Trabalho de 1ª e 2º graus.

Foram encaminhadas, à época, as seguintes recomendações ao TRT da 13ª Região:

"Resumem-se abaixo as recomendações alvo deste monitoramento:

- I- aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço;
- II- aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo a definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua.
- III- implante e observe seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, definindo os indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.
- IV- implante e observe seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, definindo os indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.
- V- aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:
 - a) controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças;
 - b) revisão do modelo de requisição de mudança (RdM), de forma a contemplar os seguintes elementos: responsabilidades das autoridades de mudança; duração e limites; procedimentos de escalada; e sugestão de urgência; e
 - c) aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.
- VI- aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos:
 - a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), de forma a contemplar: a definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes; e a especificação dos atributos relevantes para cada IC; e
 - b) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles;
 - c) aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.
- VII- aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos:
 - a) interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI;
 - b) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; e
 - c) aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.
- VIII- defina, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, contendo, no mínimo:
 - a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
 - b) descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas;
 - c) controles internos que garantam sua integração com processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, de configuração, de mudança e de liberação, com vistas manutenção da base de conhecimento; e
 - d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.
- IX- defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de eventos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:
 - a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
 - b) detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, classificação e resposta aos eventos;
 - c) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e
 - d) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.
- X- aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo os seguintes elementos:
 - a) interface com o processo de gerenciamento de problemas; e
 - b) definição de metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.
- XI- aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.
- XII- aprimore e estabeleça efetivamente seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos:
 - a) atividade de revisão de problemas graves; e
 - b) definição das metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua."

Por oportuno, registra-se que, conforme Anexo I do Relatório de Monitoramento (fls. 141/143), há algumas recomendações que não foram contempladas no plano de ação do TRT da 13ª Região, quais sejam:

- "1. aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:
 - a) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço, de forma a conter a definição das metas de qualidade e de desempenho; e
 - b) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI.
2. aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) catálogo de serviço técnico, contendo, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).
- 3. implante e observe seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, contendo, no mínimo:
 - a) definição dos subprocessos de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas; e
 - b) definição dos subprocessos de capacidade de serviço e de capacidade de componente, contendo, no mínimo, a descrição das atividades de gerenciamento, controle e previsão de desempenho, utilização e cargas de trabalho dos serviços e dos componentes individuais de TI.
- 4. implante e observe seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, contendo, no mínimo:
 - a) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI.
- 5. aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos:
 - a) a concepção e manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) integrada, com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos.
- 6. defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de eventos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:
 - a) procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS).
- 7. aprimore e estabeleça efetivamente seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos:
 - a) controles internos que assegurem a sua plena observância."

Pois bem.

Após a análise dos documentos, dados e informações apresentados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, sobre o cumprimento do acórdão referido, a Seção de Auditoria de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação-SAGTIC/SECAUDI/CSJT apresentou o Relatório de Monitoramento, de seguinte teor, aqui resumida a parte conclusiva:

"[...]

(...) verifica-se que, dos 26 itens analisados, 19 foram implementados, 4 encontram-se parcialmente implementados e 3 não foram implementados.

Nesse cenário, destacam-se, como recomendações implementadas, o aprimoramento dos processos de gerenciamento de nível de serviço de TIC e de gerenciamento de catálogo de serviços de TIC, além da definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC.

Outrossim, verificou-se em implementação a recomendação que trata do aprimoramento e estabelecimento do processo de gerenciamento de problemas de TIC, visto que o processo encontra-se em fase de implantação.

Verificaram-se ainda, como parcialmente implementadas, as recomendações que tratam do aprimoramento dos processos de gerenciamento de mudanças e de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC, devido a não aferição de seus respectivos indicadores de desempenho; bem como da recomendação acerca da definição, formalização e implantação do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC, pois não houve previsão de integração com os processos de gerenciamento de mudança e de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC.

Por fim, constatou-se que a recomendação a respeito do aprimoramento do processo de gerenciamento de configuração e ativos de TIC não foi implementada.

Quanto às recomendações que se encontram parcialmente implementadas ou não implementadas, reitera-se a necessidade de sua efetiva implementação pelo Tribunal, ressaltando-se que estas poderão ser avaliadas em auditorias futuras.

Na mesma esteira, alerta-se o TRT que os 9 itens não contemplados em seu plano de ação, Anexo I deste relatório, potencializam alguns riscos relacionados à gestão dos serviços de TIC, portanto se recomenda ao Tribunal reavaliar a situação, com vista à plena implementação das recomendações exaradas pelo CSJT.

De todo modo, considera-se que as ações conclusas já minimizam riscos significativos relacionados à governança e à gestão de TIC do Tribunal, bem como à entrega dos serviços informatizados e aos investimentos realizados pelo Tribunal Regional e pelo próprio CSJT.

Por essa razão, diante do aprimoramento na gestão de serviços de TIC do órgão, entende-se desnecessária a continuação dos procedimentos de monitoramento no âmbito do CSJT.

4. PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

Em face do exposto, propõe-se ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho:

4.1 considerar implementadas, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, as recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de nível de serviço de TIC; de gerenciamento de catálogo de serviço de TIC; de gerenciamento de capacidade de TIC; de gerenciamento de disponibilidade de TIC; de gerenciamento de incidentes de TIC; de cumprimento de requisições de TIC; e à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC (Relatório de Auditoria - Seção 2.13.1.9 - Itens I,II,III,IV,IX,X e XI);

4.2 reiterar ao Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região a necessidade de concluir a implementação das recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de mudanças, de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC e de gerenciamento de conhecimento de TIC; bem como de conferir a efetiva implementação dos processos de gerenciamento de configuração e ativos de TIC e de gerenciamento de problemas de TIC (Relatório de Auditoria - Seção 2.13.1.9 - itens V,VI,VII,VIII e XII);

4.3 alertar o Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região quanto aos riscos relacionados à gestão dos serviços de TIC, em decorrência da não implementação dos itens não contemplados no plano de ação elaborado para implementação das recomendações exaradas pelo CSJT (Anexo I deste Relatório);

4.5 oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão;

4.6 arquivar os presentes autos."

Em síntese, o parecer apresentado pela área técnica competente foi no sentido de que a primeira fase foi concluída e que, quanto à segunda fase, dos vinte e seis itens referentes às doze recomendações deste monitoramento, dezenove foram implementados, quatro parcialmente

implementados e três não foram implementados.

Com amparo no parecer produzido pela área técnica, entende-se desnecessária a continuação dos procedimentos de monitoramento do âmbito do CSJT acerca do cumprimento das deliberações contidas no acórdão proferido pelo TRT da 13ª Região, nos autos do CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, ressalvando-se a observância ao item 4.2 e destacando-se que as recomendações exaradas pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho devem ser plenamente implementadas, podendo ser objeto de avaliação em futuras auditorias realizadas pela SECAUDI/CSJT.

No que se refere ao item 4.3, recomenda-se ao Tribunal reavaliar a implementação das recomendações exaradas pelo CSJT, haja vista os 9 itens não contemplados no plano de ação potencializam riscos relacionados à gestão dos serviços de TIC.

Diante do trabalho técnico realizado, propõe-se a homologação integral do Relatório de Monitoramento elaborado pela SECAUDI/CSJT, para: 1) considerar implementadas, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, as recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de nível de serviço de TIC; de gerenciamento de catálogo de serviço de TIC; de gerenciamento de capacidade de TIC; de gerenciamento de disponibilidade de TIC; de gerenciamento de incidentes de TIC; de cumprimento de requisições de TIC; e à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC (Relatório de Auditoria – Seção 2.13.1.9 - Itens I,II,III,IV,IX,X e XI); 2) reiterar ao Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região a necessidade de concluir a implementação das recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de mudanças, de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC e de gerenciamento de conhecimento de TIC; bem como de conferir a efetiva implementação dos processos de gerenciamento de configuração e ativos de TIC e de gerenciamento de problemas de TIC (Relatório de Auditoria - Seção 2.13.1.9 - itens V,VI,VII,VIII e XII); 3) alertar o Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região quanto aos riscos relacionados à gestão dos serviços de TIC, em decorrência da não implementação dos itens não contemplados no plano de ação elaborado para implementação das recomendações exaradas pelo CSJT (Anexo I deste Relatório); 4) oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão; e 5) arquivar os presentes autos.

ISTO POSTO

ACORDAM os Membros do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por unanimidade, **CONHECER** do procedimento de Monitoramento de Auditorias e Obras – MON, e, no mérito, **HOMOLOGAR INTEGRALMENTE** o Relatório de Monitoramento elaborado pela SECAUDI/CSJT, para: 1) considerar implementadas, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, as recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de nível de serviço de TIC; de gerenciamento de catálogo de serviço de TIC; de gerenciamento de capacidade de TIC; de gerenciamento de disponibilidade de TIC; de gerenciamento de incidentes de TIC; de cumprimento de requisições de TIC; e à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC (Relatório de Auditoria – Seção 2.13.1.9 - Itens I,II,III,IV,IX,X e XI); 2) reiterar ao Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região a necessidade de concluir a implementação das recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de mudanças, de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC e de gerenciamento de conhecimento de TIC; bem como de conferir a efetiva implementação dos processos de gerenciamento de configuração e ativos de TIC e de gerenciamento de problemas de TIC (Relatório de Auditoria - Seção 2.13.1.9 - itens V,VI,VII,VIII e XII); 3) alertar o Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região quanto aos riscos relacionados à gestão dos serviços de TIC, em decorrência da não implementação dos itens não contemplados no plano de ação elaborado para implementação das recomendações exaradas pelo CSJT (Anexo I deste Relatório); 4) oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão; e 5) arquivar os presentes autos.

Brasília, 27 de novembro de 2024.

Firmado por assinatura digital (MP 2.200-2/2001)

DESEMBARGADOR RICARDO HOFMEISTER DE ALMEIDA MARTINS

COSTA

Conselheiro Relator

Firmado por assinatura digital em 02/12/2024 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira.